



Kort vejledning til ViTolkers bestillingssystem

til

Jysk Fællesindkøb

Velkommen til ViTolkers bestillingssystem!

Vi er glade for at kunne byde Jysk Fællesindkøb og deres brugere velkommen til www.vitalker.dk, Danmarks førende platform for sprogløsninger!

Hos os får I adgang til et brugervenligt og intuitivt online bestillingssystem, der er designet og udviklet af ViTolkers it-afdeling og som gør det muligt for jer at bestille og håndtere jeres tolkeopgaver - hurtigt og enkelt.

Vores system er resultatet af et langvarigt intensivt samarbejde og dialog med tolkebrugere, tolke, indkøbskontorer og rekvirenter. Herfra er det lykkedes os at skræddersy et bestillingssystem, der er tilpasset behovet hos de forskellige slutbrugere, nemlig tolkebrugeren, tolken og tolkekoordinatoren. Hos ViTolker er vi samtidig lydhøre over for specielle ønsker til systemets funktioner, som vi kan implementere omkostningsfrit for vores slutbrugere via vores it-afdeling.

I ViTolkers bestillingssystem vil I som tolkebrugere finde mange værktøjer, som er udviklet for at gøre det enkelt og nemt at bestille og administrere jeres tolkeopgaver, herunder klageportal.

Vi har udarbejdet denne lynvejledning som et supplement til det i forvejen intuitive og brugervenlige bestillingssystem for at sikre, at I kommer bedst fra start med brugen af systemets mange funktioner og muligheder. Vi står naturligvis altid til rådighed, såfremt der ønskes yderligere hjælp eller vejledning. Se kontaktinformationer nedenfor.

Endnu en gang velkommen til ViTolkers bestillingssystem!

Med venlige hilsener
ViTolker-teamet

Adgang til ViTolkers bestillingssystem

Startside: www.vitolker.dk

Brugeroprettelse: <https://customer.vitolker.com/login>

Brugerlogin: <https://customer.vitolker.com/signup>

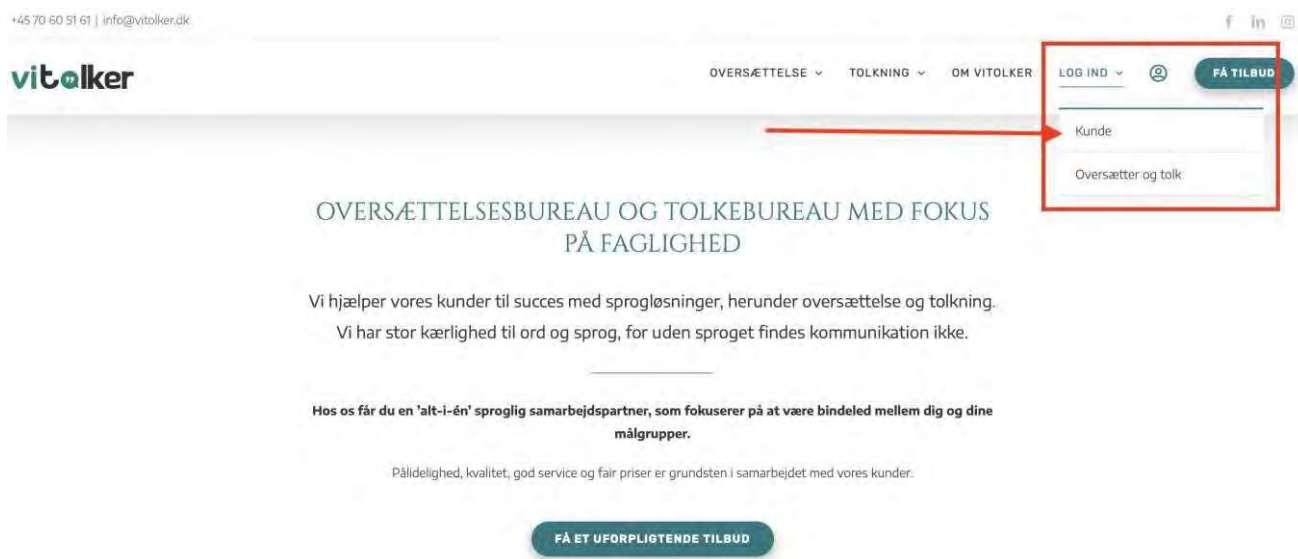
Brug for hjælp?

Vi står altid klar til at hjælpe jer med brugen af ViTolkers bestillingssystem. Skriv da til os på info@vitolker.dk eller ring på telefon: 70 60 51 61.

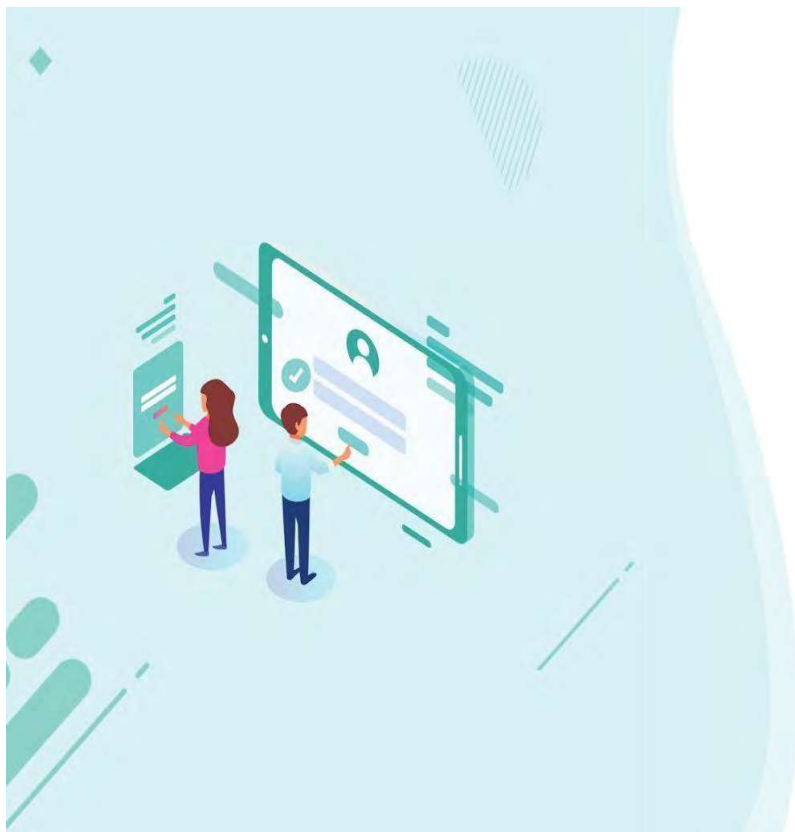
1. Ny kunde

For at foretage bestillinger via vores hjemmeside, er det en forudsætning, at du opretter dig som bruger. Følg derfor følgende fem enkle trin, så er du godt i gang med at bestille din første tolkning hos ViTolker.

- 1) Indtast adressen www.vitolker.dk i din browser.
- 2) Tryk på knappen *Log ind* og *Kunde* placeret i hjemmesidens øverste højre side.



- 3) Som førstegangsbruger skal du oprette dig og indtaste dine oplysninger, som vil blive gemt som stamoplysninger. Du skal herefter udfylde de efterfølgende trin:



Oprettelse af kundebruger



Navn *

Mariane Koch

E-mail *

mariane@norddjurs.dk

Telefonnummer *

45 - DENMARK 12345678

Næste

Er du allerede oprettet som bruger? [Log på](#)

NB: anvender du en e-mailadresse med **kommunens domæne**, f.eks. xxx@norddjurs.dk, vil du efter du har indtastet dit navn, e-mail og tlf-nr. og trykket på knappen "næste" se valgmuligheder om afdeling og enhed, hvor du skal vælge din afdeling og enhed. Adressen og EAN nr. vil automatisk komme frem efter du har valgt din afdeling og enhed.

Her er et eksempel fra oprettelse i en anden kommune:

Kundetype

Offentlig Institution Virksomhed Forening

Firma / Institution *

Bornholms Regionskommune

Afdeling *

Center for Børn og Familie

Enhed *

Familieplejeteamet

Familieplejeteamet

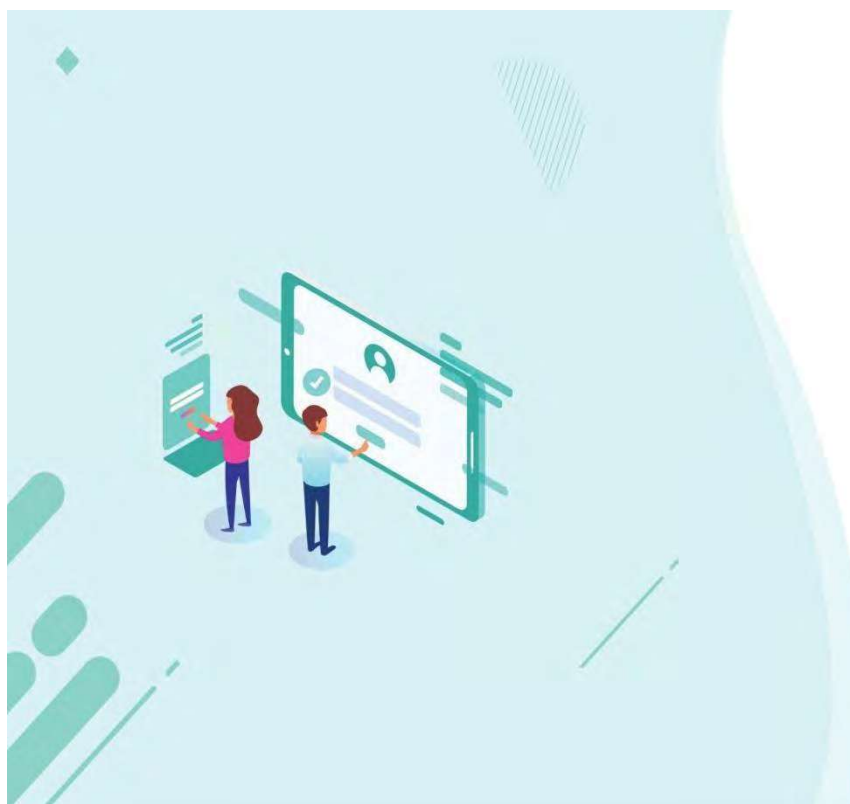
Børne- og familiehuset

Sundhedsplejen og familiehuset

Allinge Børnehus

Tilbage Næste

4) Udfyld de nødvendige oplysninger og opret en selvvalgt adgangskode:



vitolker

Oprettelse af kundebruger

E-mail *

Opret adgangskode *

Kryds på nedenstående felt er obligatorisk

Bekræft adgangskode *

Jeg har læst og accepterer ViTolkers **Handelsbetingelser** og **Persondata og fortrolighedspolitik**

Tilbage **Gennemfør**

Er du allerede oprettet som bruger? [Log på](#)

5) Du er nu klar til at godkende din oprettelse af din kundeprofil. Efter at trykke på knappen vil du modtage en e-mail, hvor du skal verificer/bekræfte din e-mailadresse.

Gennemfør

Du er nu ét skridt fra at være oprettet som kunde hos ViTolker

For at fuldende dit registrering som kunde, så du kan tilgå vores bookingportal, skal din e-mailadresse bekræftes. Vi glæder os til at byde dig velkommen som kunde og tilbyde dig vores tolke- og oversættelsesytelser!

Venlig hilsen
ViTolker

[Log på >](#)

Tillykke!

Nu er du klar til at bestille og håndtere dine tolkebestillinger via ViTolkers bestillingssystem! Du vil nu blive viderestillet til din kundeprofil, og du vil få en e-mail med dine loginoplysninger.

Velkommen til ViTolkers kundeportal!

ViTolker leverer sproglige løsninger til mange typer sproglig formidling

[Log på >](#)

2. Login til kundeportal

- 1) For at få adgang til kundeportalen skal du logge ind med dit brugernavn og din adgangskode.

vitolker

Log ind som kunde

E-mail *

hr@vitolker.dk

Adgangskode *

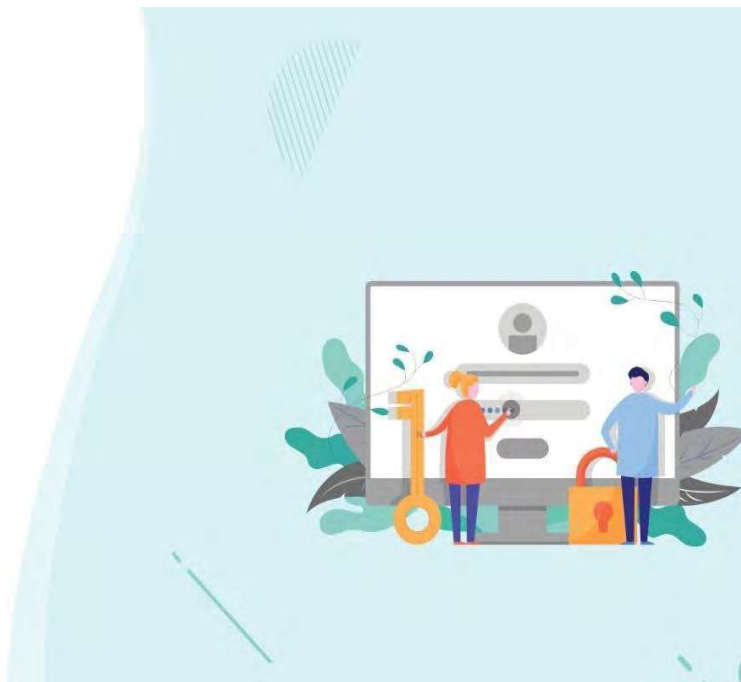
••••••••

Forbliv logget ind

[Glem adgangskode?](#)

Log ind

Er du ikke oprettet som bruger i ViTolkers kundeplatform?
[Opret dig her](#)

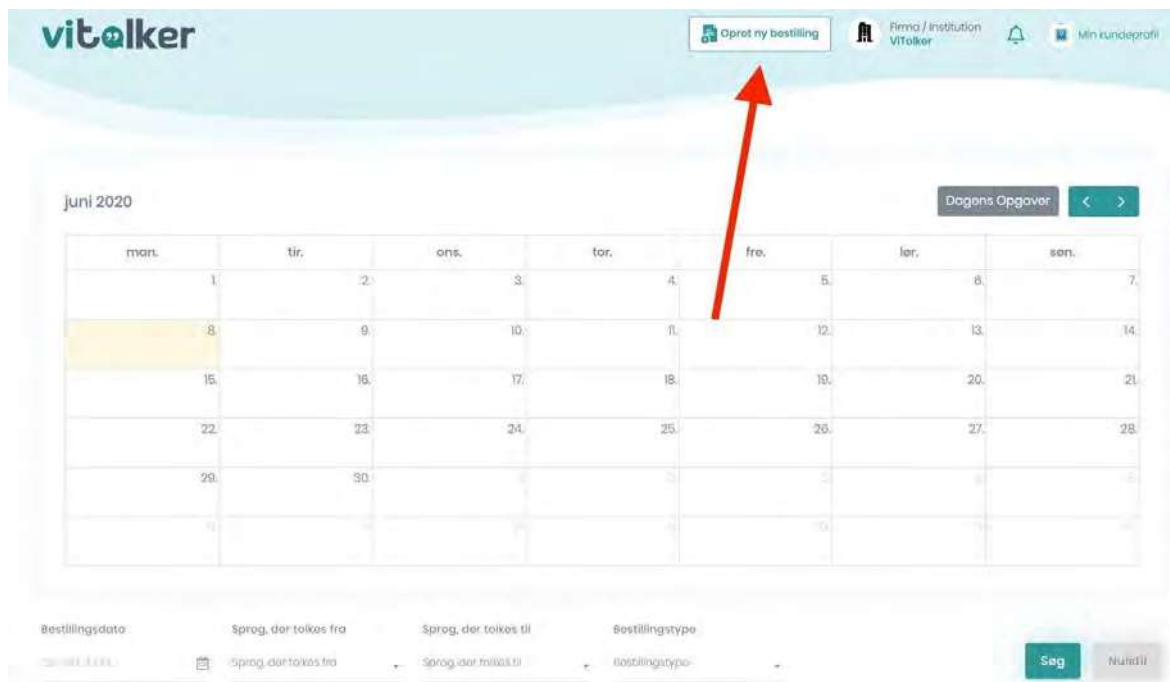


- 2) Du vil nu kunne se en kalender og en oversigt over alle dine tolkebestillinger. Via højre menu-oversigt i kundeportalen kan du bl.a. afgive og administrere tolkebestillingerne.

The screenshot shows the ViTolkers customer portal interface. At the top left is the logo. To the right are buttons for 'Opret ny bestilling' and 'Firma / Institution ViTolker'. The main content area features a calendar for 'juni 2020' with days of the week (man., tir., ons., tor., fra., lør.) and dates from 1 to 30. Below the calendar are filters for 'Bestilingsdato', 'Sprog, der tolkes fra', 'Sprog, der tolkes til', and 'Bestillingstype'. On the right is a dark teal sidebar menu with a user profile (omwer K-4938) and navigation items: 'Kontrolpanel', 'Opret bestilling', 'Mine bestillinger', 'Til Afdeling', 'Video-tolkemøder', 'Mine tolke', 'Klageportalen', 'Min profil', 'Kontakt os', and 'Log ud'.

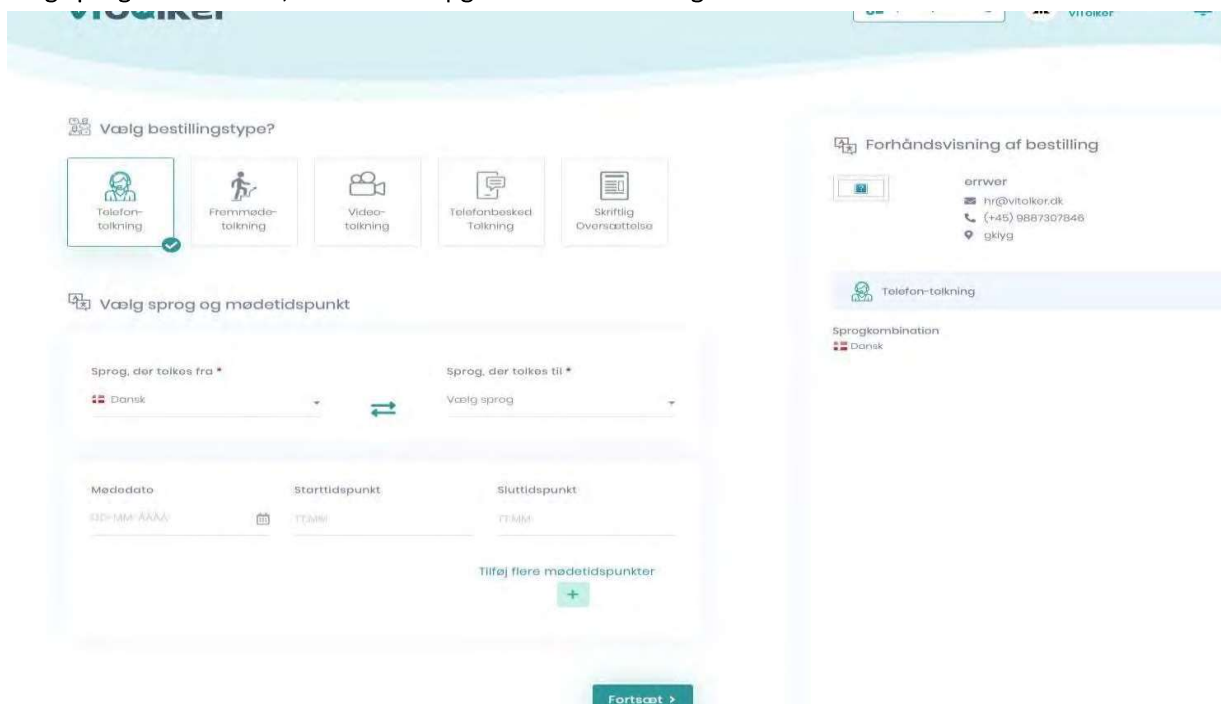
3. Opret en ny bestilling

Du kan afgive en ny tolkebestilling ved at trykke på "Opret ny bestilling" øverst til venstre på siden.



Udfyld herefter opgavens detaljer, som gennemgås i tre trin: **1.** Opgavens oplysninger **2.** Opgavens ønsker/bemærkninger **3.** Kontaktperson og evt. borgerens info.

- 1)** Vælg bestillingstype; skriftlig oversættelse, telefonbesked, telefon- eller fremmødetolkning. Vælg sprogkombination, datoen for opgaven samt start- og sluttid.



- 2)** Ønsker du en bestemt navngiven tolk eller ønsker du at fravælge én, kan du med fordel vælge vedkommende fra tolkelisten. Fremgår tolkens navn ikke af listen, kan du indtaste dette manuelt under bemærkningsfeltet til kontoret. I dette felt kan du indtaste eventuelle

bemærkninger til vores tolkekoordinatorer om den pågældende opgave. Bemærkninger i dette felt vil **ikke** være synlige for tolken.

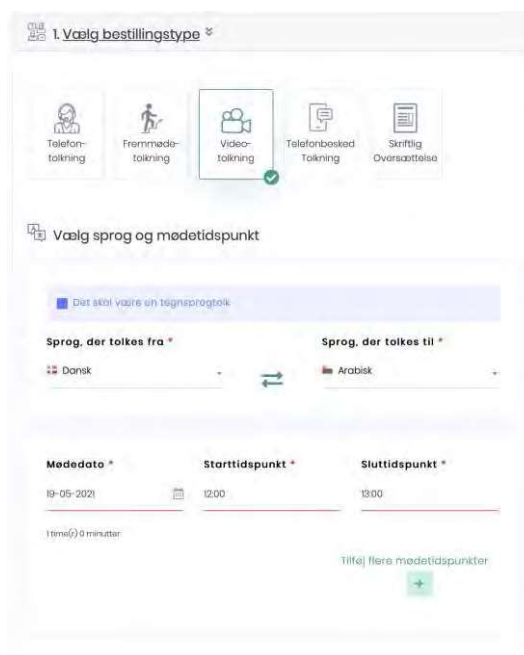
Eksempelvis kan du ønske en særlig dialekt eller gøre opmærksom på eventuelle særlige forhold.

3) Her fremgår navn og telefonnummer på tolkebrugeren og kontaktpersonen i forbindelse med den pågældende tolkeopgave. Du kan også indtaste oplysninger på borgeren herunder feltet.

4. Særligt ved videotolkning

Til afholdelse af møder med videotolkning anbefaler vi anvendelse af Microsoft Teams som teknisk løsning.

For at tolken kan deltage til videomødet, kan du enten vælge at indtaste videomødelinket under feltet **”bemærkninger til tolken”**, som dukker frem under trin-2 i oprettelsesprocessen, nemlig **”Præferencer og bemærkninger”** eller indkalde tolken direkte vha. den e-mailadresse vi oplyser i den e-mail, vi sender dig når du får tildelt en tolk til opgaven.



1. Vælg bestillingstype

Telefon-tolkning Fremmede-tolkning Video-tolkning Telefonbeseed Tolkning Skriftlig Oversættelse

Vælg sprog og mødetidspunkt

Dit sprog vælre sin tegnsprogbolk

Sprog, der tolkes fra * Sprog, der tolkes til *

Dansk Arabisk

Mødedato * Starttidspunkt * Sluttidspunkt *

19-05-2021 12:00 13:00

1 time(0) 0 minutter

Tilføj flere mødetidspunkter

Her vil du kunne indsætte linket til mødet:

1. Vælg bestillingstype

2. Præferencer og bemærkninger

Ønsker du en bestemt tolk?
 Ja Nej

Er der en tolk, du ikke ønsker til denne opgave?
 Ja Nej

Bemærkninger til tolken

https://teams.microsoft.com/join/19%3ameeting_MGY0YmMwMTQhZU5MC0ZWM2LThmOGMYWRjNGY3OWUyOWUzS40thread.v2/0?context=37b3221d7223a22a2b40b2d-2a58-4e50-9e3f-668a38f8cd08222c22c22c223a222f85c98-7ce4-42e4-b135-2443b28477a28227d

Foretrukket køn på tolken Ligegyldigt Mand Kvinde

Bemærkninger til administrationen

Skriv evt. bemærkninger her

3. Udfyld detaljerne

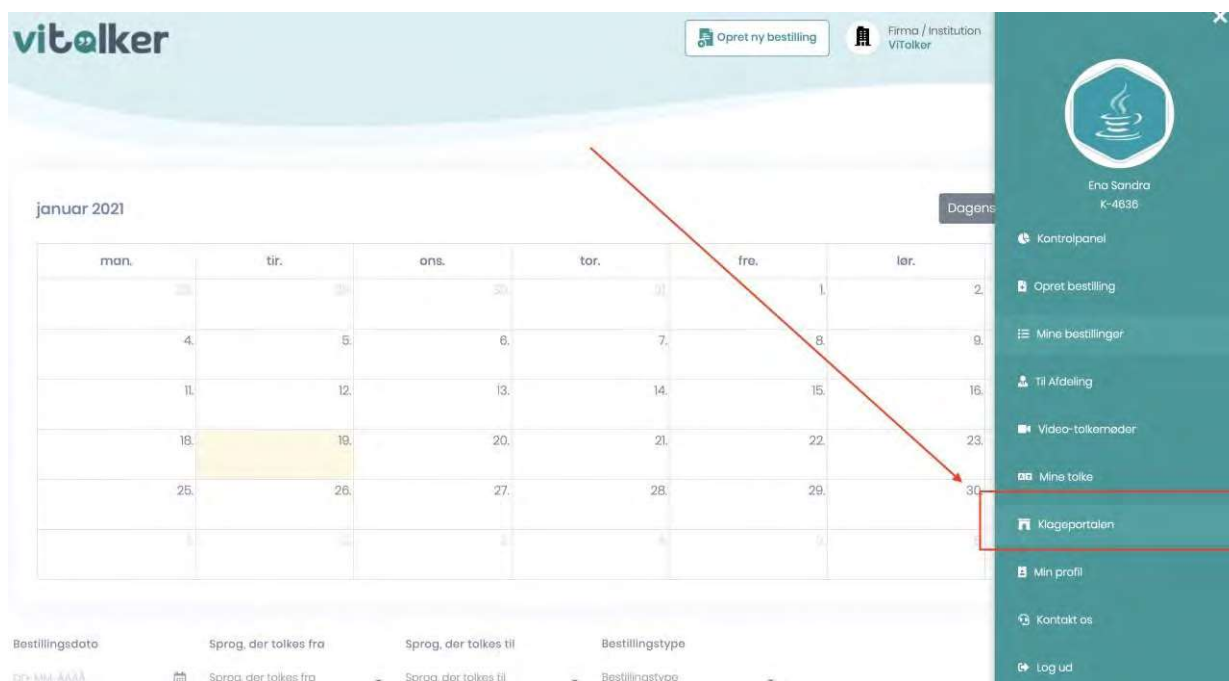
OPRET BESTILLING

Du kan indkalde den tildelt tolk direkte vha. tolkens direkte e-mailadresse, som vi oplyser i bekræftelses-e-mailen:

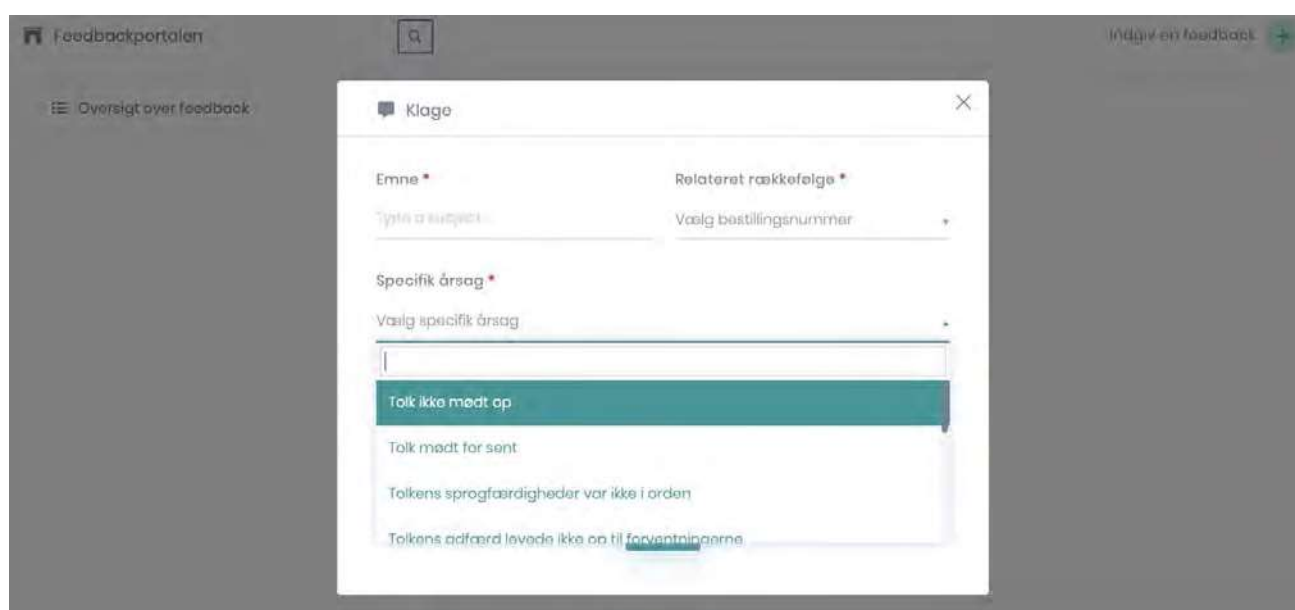


5. Klageportal

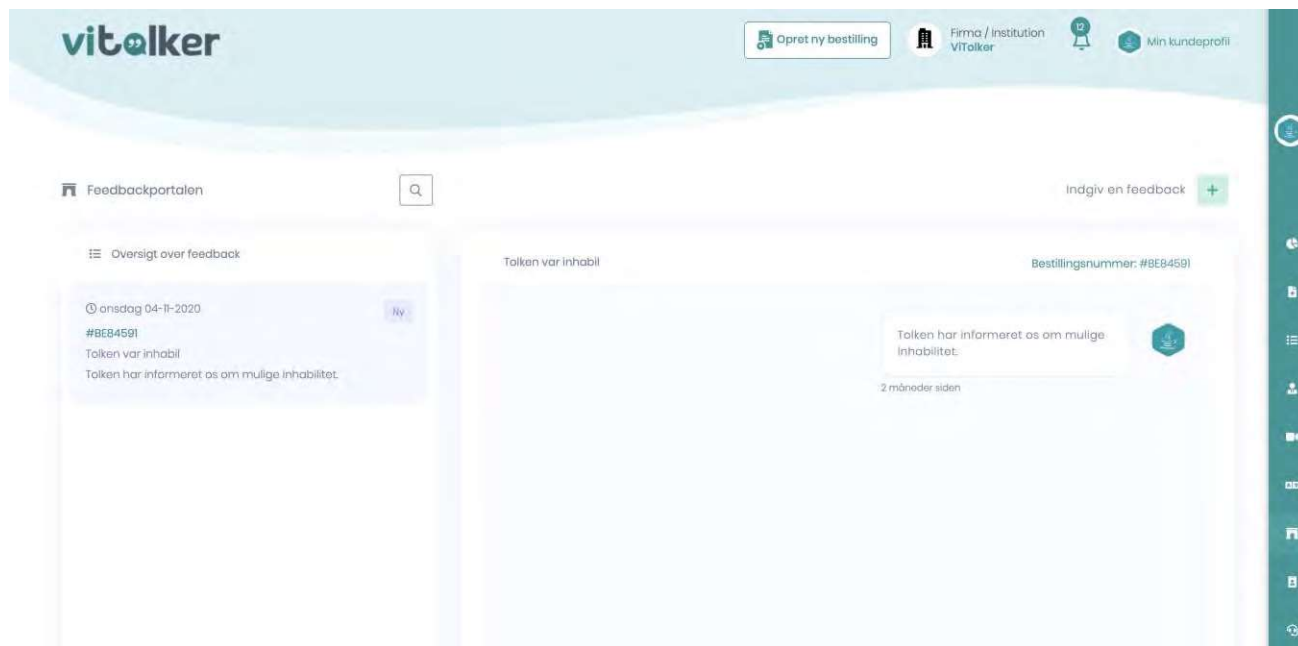
1. Ved oplevede uhensigtsmæssigheder oprettes dette i en klageportal, som findes i højre menu i din profil.



2. Her oprettes klagen på det pågældende bestillingsnummer, som findes blandt egne bestillinger på en liste i dropdown. Herefter kategoriseres klagen alt efter karakteren af uhensigtsmæssigheden. Klagen uddybes i kommentarfeltet.



3. Her ses den færdigoprettede klage, der går direkte videre til ViTolkers kvalitetsteam for behandling.



Herfra kan man følge sagsbehandlingen og den endelige konklusion. Man bliver desuden kontaktet af ansvarlige fra ViTolker for en redegørelse, vidensdeling og konklusion.

5. Evaluering af tolkens præstation

Efter hver enkelt tolkning modtager du en mail til evaluering af tolkens præstation. Denne feedback-funktion kan også bruges til at indgive klage. ViTolker bruger feedback til kontinuerligt at optimere vores tolke, ros støtter og motiverer dem, og ris er grundlag for forbedringsmuligheder. Desuden bliver tolken opprioriteret ved høje ratings for større tilgængelighed for kommunerne.

Evaluering på sprogkonsulenten

Bestillingsnummer
#BE84591

Bestillingstype
Video-tolkning

Sprog
Dansk ⇄ Arabisk

Tilknyttet sprogkonsulent
på opgaven



Zuher Redha
(T-1088)

Howdan vil du bedømme tolkningsoplevelsen på en skala fra 1 til 5 stjerner, hvor 1 er den laveste og 5 er den højeste?



Bemærkning

Skriv din bemærkning her

Spring over

Send

6. Bestillingshistorik

Under *Mine bestillinger* ses tidligere og kommende tolkebestillinger, og ved klik på den enkelte bestilling ses detaljer og historik. Alle bestillinger kan genbestilles, og alle aktuelle bestillinger kan rettes eller annulleres ved et enkelt klik.

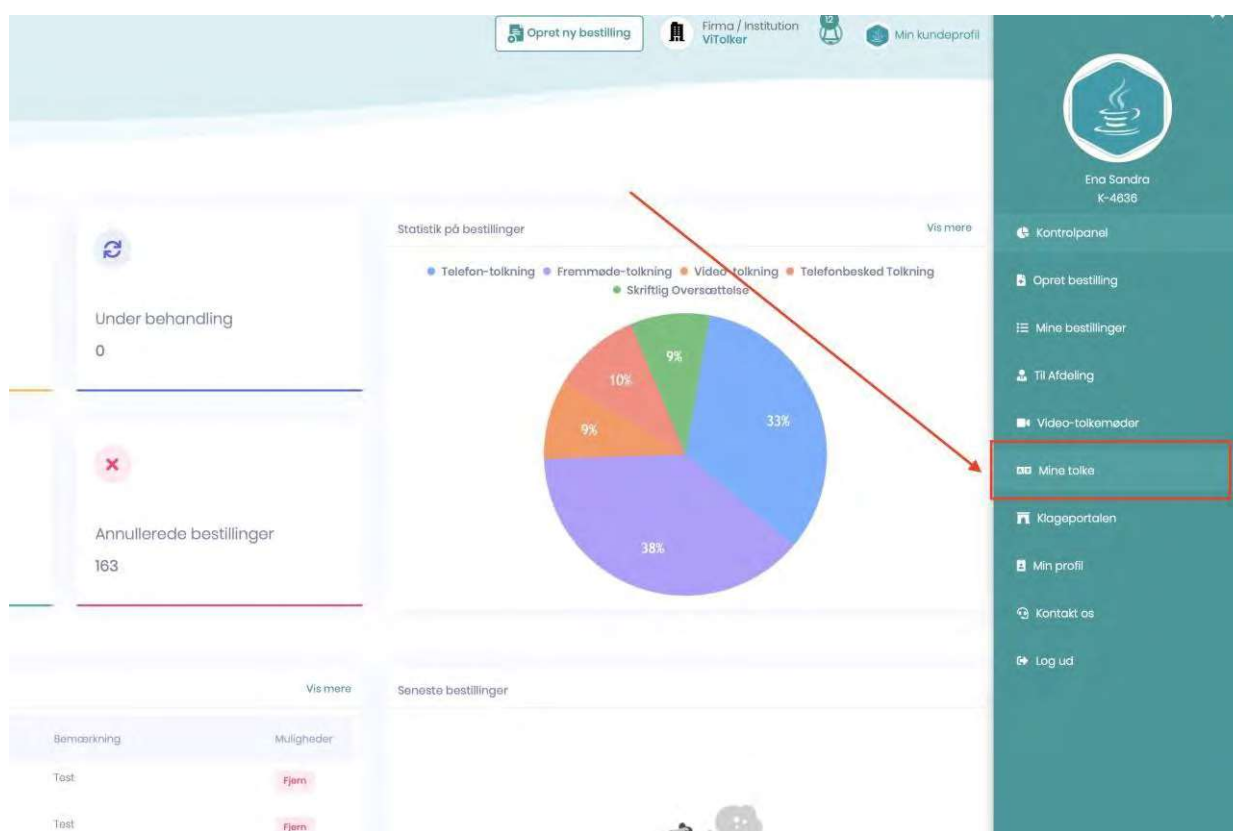
The screenshot shows the 'Mine bestillinger' (My orders) section of the ViTolker app. On the left, a list of orders is displayed with columns for 'Bestillingsdato' (Order date), 'Sprog, der tolkes fra' (Language being translated from), and 'Sprog, der tolkes til' (Language being translated to). The list includes various order types like 'Telefontolkning' and 'Fjernmedie-tolkning'. On the right, a detailed view of a specific order is shown, including a 'Præferencer' (Preferences) section with questions about preferred interpreters and meeting points, a 'Kontaktperson' (Contact person) section with the name 'Zuher Redha' and contact information, and an 'Annullering af bestilling' (Cancellation of order) section with a reason for cancellation and a 'Genbestil' (Reorder) button.

7. Favorittolke og frabedte tolke

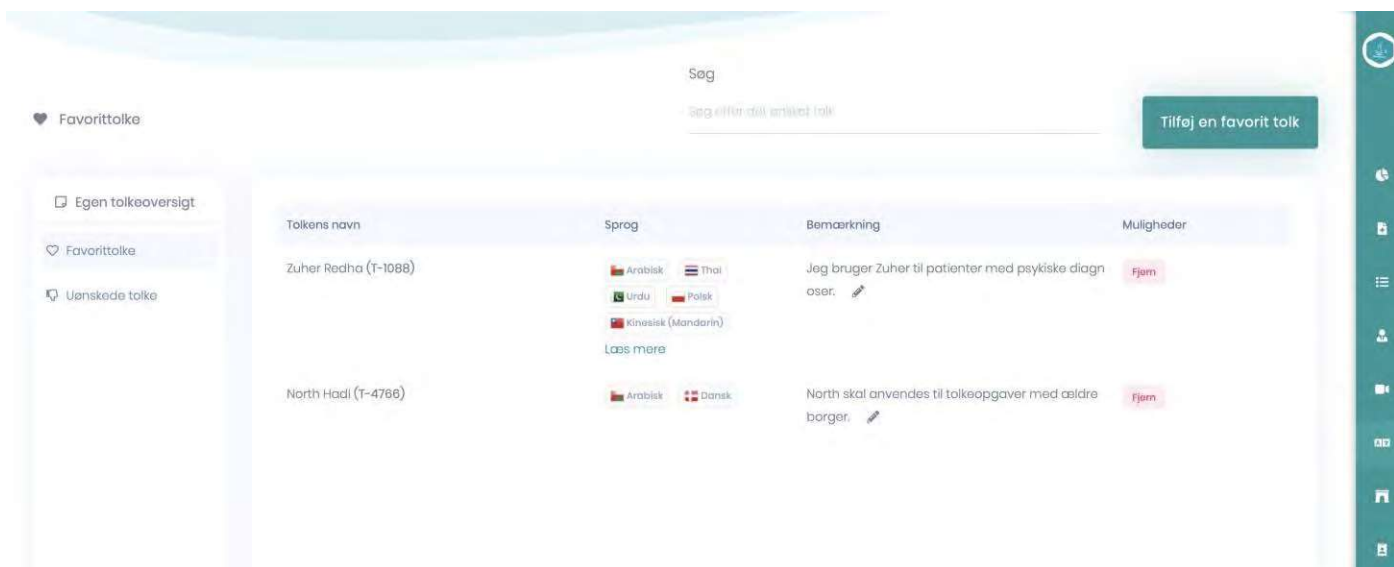
ViTolker værdsætter vores kunders kontinuerlige feedback i alle dets nuancer. Denne tilbagemelding og sparring er med til at sikre en kontinuerlig og målrettet udvikling i vores sprogløsninger og tolkeydelser.

Har du derfor haft en god oplevelse med en bestemt tolk, kan du med fordel prioritere valget af den pågældende tolk til dine fremtidige bestillinger ud fra vores tolkekartotek. Ved hjælp af et drop-down menu kan du nemt søge efter en navngiven tolk og dermed tilføje vedkommende til listen over dine favorit-tolke.

1. Funktionen *Mine tolke* findes i menu-oversigten til højre.



2. Her kan tilføjes Favorittolke



3. Uønskede tolke

Er der en tolk, du ikke har haft et godt indtryk af eller ikke har haft en god oplevelse med, kan du nemt og enkelt fravælge denne fra dine fremtidige bestillinger. Ved hjælp af et drop-down menu finder og vælger du navnet på den pågældende tolk, og systemet vil automatisk fravælge denne som en mulig tolk til dine fremtidige bestillinger.



8. Sikkerhed og databeskyttelse

ViTolker værner højt om vores brugeres it- og datasikkerhed. Derfor er alt data i vores bestillingssystem opbevaret i henhold til *GDPR* (General Data Protection Regulation). Al kommunikation i bestillingssystemet sker udelukkende via krypterede og sikkerhedsgodkendte kanaler.

Vores it-systemer, processer, databaser og tekniske faciliteter er reguleret efter persondataforordningen og databeskyttelsesloven. ViTolker er en tolkeleverandør, der er bevidst om din it-sikkerhed og beskyttelse af dine data. Har I spørgsmål eller ønsker at høre nærmere, I er altid velkomne til at kontakte vores it-sikkerhedsansvarlige på info@vitolker.dk.